

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
Герасименко В. Г.
“ ____ ” _____ 20__ р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності «Туризм»

за темою:

Організація роботи персоналу ресторану з обслуговування споживачів

Виконавець

Студентка комерційного факультету
Стенгач Наталія Миколаївна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

К.е.н., професор
(науковий ступінь, вчене звання)
Герасименко Віктор Григорович
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2018

АНОТАЦІЯ

випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра

Стенгач Наталія Миколаївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Організація роботи персоналу ресторану з обслуговування споживачів

(назва випускної роботи)

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2018 рік

Випускна робота складається з 3 розділів.

У роботі розглядаються: сутність і цілі організації роботи персоналу у ресторанному підприємстві; сучасні підходи до організації роботи персоналу з обслуговування споживачів; аналіз системи роботи персоналу з обслуговування споживачів в ресторані швидкого харчування «МакДональдз»; шляхи покращення організації роботи персоналу в ресторані «МакДональдз»; розроблена програма якісного обслуговування споживачів; запропоновано дієвий механізм інвестування технологічних змін.

Ключові слова: персонал, обслуговування, ресторан швидкого харчування

(3-5 слів або словосполучень)

ANNOTATION

of graduation work for obtaining the educational stage of bachelor

Stenhach Nataliia

(surname, name, patronymic)

Organization of work of the personnel of the restaurant for consumer service

(name of graduation work)

Odessa National Economic University

Odessa city, 2018

Graduation work consists of 3 section.

In the work is considered: the essence and purpose of the organization of work of personnel in a restaurant enterprise; modern approaches to the organization of work of the personnel for servicing consumers; analysis of the system of work of the personnel for consumer service at the fast food restaurant McDonald's; ways to improve the organization of work the staff in the McDonald's restaurant; developed a program of quality customer service; an effective mechanism for investing in technological change is proposed.

Key words: personnel, service, fast food restaurant

(3-5 words or phrases)

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ПЕРСОНАЛУ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ	6
1.1. Сутність і цілі організації роботи персоналу у ресторанному підприємстві.....	6
1.2. Сучасні підходи до організації роботи персоналу з обслуговування споживачів	12
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ РОБОТИ ПЕРСОНАЛУ З ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В РЕСТОРАНІ ШВИДКОГО ХАРЧУВАННЯ «МАКДОНАЛЬДЗ»	23
2.1. Організаційно-економічна характеристика ресторану «МакДональдз»...	23
2.2. Аналіз роботи персоналу ресторану з обслуговування споживачів.....	29
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ПЕРСОНАЛУ В РЕСТОРАНІ «МАКДОНАЛЬДЗ»	38
3.1. Удосконалення кадрової політики ресторану	38
3.2. Розробка програми якісного обслуговування споживачів.....	44
3.3. Роль мотивації у підвищенні ефективності роботи персоналу	51
ВИСНОВКИ.....	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	59

ВСТУП

Управління персоналом є найважливішою складовою в системі менеджменту підприємств ресторанного господарства. Як успіх, так і невдачі знаходяться саме в цій площині. Сучасні ресторани працюють у середовищі, ступінь невизначеності якого значно вищий, ніж у попередні роки. Такі умови потребують системного підходу до управління персоналом.

Які б технічні можливості, організаційно - управлінські переваги не відкривалися перед підприємством, воно не почне працювати ефективно без відповідного людського ресурсу. Адже все залежить від людей, від їхньої кваліфікації, уміння і бажання працювати. Структуру підприємства потрібно розглядати як складову речового та людського капіталу.

Підприємство - невід'ємна частина економіко-соціальної системи з економічними, науково - технічними, виробничими та соціальними цілями.

Система управління персоналом, будучи основною частиною системи управління підприємством, є вирішальною умовою, що дозволяє забезпечити досягнення цілей підприємства та зберегти його стійкість у ринковому середовищі.

Система управління персоналом забезпечує ефективне функціонування підприємства, яке у теперішніх умовах цілком залежить від якості його основного ресурсу – кадрів. Особливо зараз, коли модель людини являє собою комплексну модель – «людину економічну», «людину психологічну», «людину соціальну», відсутність знань й навичок її застосування керівником підприємства може стати значною перешкодою на шляху до створення якісного потенціалу кадрів й забезпечення надійності діяльності підприємства.

Ефективне функціонування підприємства в умовах розвитку в Україні ринкової економіки перебуває у прямій залежності від забезпечення високої якості його кадрового потенціалу, відповідності роботи з персоналом сфері.

Управління персоналом – одна з головних функцій будь - якої організації, воно може виявитися тим критичним фактором, що визначає успіх або невдачу організації, професіонал у сфері управління персоналом може стати дійсно лідером майбутнього.

Але, аналізуючи персонал всього підприємства, слід зауважити, що це є досить широке поняття і включає різні категорії спеціалістів, які задіяні як у адміністративно-управлінському, так і у виробничому процесі. Таким чином, з метою забезпечення ефективного управління персоналом, важливим є дослідження та поглиблення класифікації персоналу.

Проблемі управління персоналом присвячені наукові роботи таких вітчизняних вчених, як В.І. Крамаренко, Г.В. Щекін, Д. Богиня, А. Афонін, В. Васильченко, О. Крушельницька, О. Мельник, В. Задорожній, С. Шапіро [53, с. 127-134] та інших. За кордоном даним питанням займались Ф. Тейлор, А. Маслоу, Д. Макгрегор, В. Оучі, Ф. Герцберг, А. Врум [57, с. 288].

Мета роботи полягає в оцінці теоретичних та практичних основ організації роботи персоналу по обслуговуванні.

Завдання роботи:

1. Розглянути сутність і цілі організації роботи персоналу у ресторанному підприємстві.
2. Охарактеризувати сучасні підходи до організації роботи персоналу з обслуговування споживачів.
3. Провести організаційно-економічну характеристику ресторану швидкого харчування «МакДональдз».
4. Здійснити аналіз роботи персоналу ресторану з обслуговування споживачів.
5. Розглянути шляхи удосконалення кадрової політики ресторану.
6. Здійснити розробку програми якісного обслуговування споживачів.
7. Визначити роль мотивації у підвищенні ефективності роботи персоналу.

Об'єктом дослідження є трудові відносини, що виникають при організації роботи персоналу з обслуговування споживачів на прикладі ресторану швидкого харчування «МакДональдз».

Предметом дослідження є організація роботи персоналу по обслуговуванню споживачів.

В процесі дослідження використано методи аналізу та синтезу, дедукції та індукції, порівняння, динаміки, порівняння та узагальнення.

Робота складається з: вступу, 3-х розділів, висновків та список використаних джерел. Робота містить 8 табл., 6 рисунків, 69 використаних джерел.

ВИСНОВКИ

Таким чином, провівши відповідне дослідження, можна зробити наступні висновки.

1. Проаналізувавши сутність та цілі організації персоналу у ресторанному підприємстві встановили, що персонал підприємства – це сукупність працюючих певної організації, що перебувають у взаємодії та виконують окремі функції, які відповідають кваліфікаційному рівню та професійним знанням кожної особи, для досягнення основної мети виробництва.

2. Встановили, що система управління персоналом ресторанного господарства являє собою комплекс цілей, завдань та основних напрямів діяльності, а також різних видів, форм, методів і відповідного механізму управління, спрямованих на забезпечення постійного зростання ефективності виробництва, продуктивності праці і якості роботи.

Мотивація персоналу – це процес свідомого вибору людиною того або іншого типу поведінки, обумовленої комплексним впливом зовнішніх (стимули) і внутрішніх (мотиви) чинників.

3. Об'єктом аналізу був ресторан швидкого харчування «МакДональдз». За останнє десятиліття «МакДональдз» входить в п'ятірку лідерів громадського харчування за рахунок сильного бренду і загального продажу в 35 млрд. доларів. «МакДональдз» зосереджений на короткочасному перебування відвідувачів, тому його основна функція - швидке обслуговування біля стійки. В операційному залі самі відвідувачі несуть замовлені товари до столів, тобто використовують метод самообслуговування.

4. Визначили, що для «МакДональдз» характерне приготування невеликого асортименту страв, відсутність офіціантів та висока швидкість

касирів, яка не дозволяє створювати черги. В даний час існує безліч типів формату швидкого обслуговування.

Особливе місце в роботі МакДональдз займає етична сторона обслуговування. Висока етична культура - обов'язкова риса кожного працівника індустрії обслуговування. Грубість, нетактовність, зневажливе ставлення до людей неприпустимі в будь-якій сфері діяльності, а в сфері обслуговування тим більше.

5. Визначили, що забезпечення високоякісних послуг та задоволення потреб споживачів в МакДональдз повинно здійснюватися шляхом забезпечення того, щоб персонал установи мав високі стимули для роботи через професійне зростання, відповідний рівень ділового спілкування та бездоганне виконання своїх професійних обов'язків працівниками.

Підготовка технологічного та технічного персоналу повинна сприяти більш повному внеску кожного працівника в ефективне здійснення сервісних або допоміжних процесів. Покращення механізму управління персоналом «МакДональдз» повинно бути спрямоване на усунення бюрократичних бар'єрів управління, підвищення креативності, організаційного, професійного, інтелектуального та людського потенціалу персоналу, підвищення відповідальності за кінцевий результат.

6. З'ясували, що для забезпечення вдосконалення якості надання послуг ресторану «МакДональдз», необхідно створити дієвий механізм інвестування технологічних змін. В умовах ринкової економіки необхідно посилити регіональні інструменти впливу на впровадження новітніх досягнень науково-технологічного прогресу та державне регулювання інноваційних процесів за допомогою регіональних інноваційних фондів та цільового конкурсного фінансування. Пропонуємо ресторану «МакДональдз» покращити ефективність діяльності якості послуг за рахунок впровадження інноваційних технологій в обслуговування. Пропонуємо ресторану «МакДональдз» запровадити систему голосового набору та «ресторанних грошей».

7. Визначили, що для підвищення мотивації праці співробітників підприємства доцільно використати нову, більш ефективну систему оплати праці, яка направлена на підвищення зацікавленості працівників в результатах своєї праці. Запропонована система оплати праці базується на результатах атестації. Це означає, що заробітна плата повинна знаходитися в прямій залежності від характеру роботи працівників і ступеня ефективності виконання ними своїх обов'язків.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность. Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие. - М.: Аспект Пресс, 2011. - 320 с.
2. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навчальний посібник - К.: Знання України, 2012. - 352 с.
3. Архіпов В.І. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 342с
4. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства [Текст] : навчальний посібник / Віктор Архіпов, В. А. Русавська. - 2-е вид. - К. : Центр учбової літератури, 2012. - 279 с.
5. Балабанова Л.В. Управління персоналом: [навч. посіб.] / Л.В. Балабанова, О.В. Сардак. – К. : Професіонал, 2006. – 512с
6. Белошапка М.И. Технология ресторанного обслуживания: Учебное пособие. - М.: Изд. центр "Академия", 2011. - 224 с.
7. Беляцкий Н.П. Управление персоналом: [учеб. пособие для экон. спец. вузов] / Н.П. Беляцкий, С.Е. Велесько, П. Рой. – [2-е изд., стереотип]. – Минск, 2003. – 349 с.
8. Богушева В.И. Бары и рестораны. Искусство обслуживания. [Сер. Учебники и учебные пособия]. - Ростов- н/Д: Феникс, 2011. - 352.
9. Бондаренко Н.В. Формування сучасних систем управління персоналом підприємства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://eprints.kname.edu.ua/.pdf>
10. Веснин В.Р. Менеджмент персонала: [учеб. пособие для учащихся сред. спец. учеб. заведений] / В.Р. Веснин. - [3-е изд., искр. и доп.]. – М.- 2003. – 300 с.

11. Ветлужський В. О. Методичні рекомендації з оцінки інноваційного потенціалу підприємства / В. О. Ветлужський, І. В. Новікова // Проблеми науки. – Київ : КиївЦНТЕІ, 2013. – С. 32–39.
12. Власова Н.О. Економіка ресторанного господарства / Н.О. Власова. – Х. : Світ книги, 2013. – 389 с.
13. Волков Ю.Ф. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: Учебное пособие. - Ростов н/Д: Феникс, 2012. - 248 с.
14. Гавкалова Н.Л. Менеджмент персонала: [учеб. пособие для вузов] / Н.Л. Гавкалова. – Харьков: Харк. нац. экон. ун-т, 2005. – 303 с.
15. Гакова М.В. Концептуальні підходи до управління персоналом підприємств готельно – ресторанного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: irbis-nbuv.gov.ua/.../cgiirbis_64.exe?...PDF/...pdf
16. Герасименко В.Г. Основы туристского бизнеса: Учебное пособие. / В.Г. Герасименко. — Одесса: Черноморье, 2007. — 150 с.
17. Гордиенко Ю.Ф. Управление персоналом: [учеб. пособие для вузов] / Ю.Ф. Гордиенко, Д.П. Коньков; под общ. ред.: И.М. Степнова. – М, 2004. – 799 с.
18. Джурик Н.Р. Основы технологии продукции закладів ресторанного господарства: навчальний посібник / Н.Р. Джурик. – Львів : Ліга-Прес, 2012. – 358с.
19. Журавлев П.В. Технология управления персоналом : Настольная книга менеджера / П.В. Журавлев, С.А. Карташов, Н.К. Маусов, Ю.Г. Одегов. – М. : Изд-во «Экзамен», 2009. – 576 с.
20. Завіновська Г.Т. Економіка праці: [навч. посіб.] / Г.Т. Завіновська – [Вид. 2-ге, без змін]. - К.: КНЕУ, 2006. – 300 с.
21. Інновації в ресторанному бізнесі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mercury.kiev.ua/innovacii-v-restorannomu-biznesi/>
22. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. - Минск: Новое знание, 2012. - 368 с.

23. Карпенко В.Д. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування: Навчальний посібник. - К.: НМЦ "Укоопосвіта", 2012. - 248 с.
24. Карякин А.М. Управление персоналом: Электронное учеб. пособие. 3-я редакция / Иван. гос. энер. ун-т. – Иваново, 2007. – 95с.
25. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 205с.
26. Кибанова А.Я. Управление персоналом организации: [учебник] / Под. ред. А.Я. Кибанова. – [2-е изд., доп. и перераб.]. – М., 2003. – 638 с
27. Комплексная оценка персонала [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://hr-portal.ru/article/kompleksnaya-ocenka-personala>
28. Кравченко С. І. Формування системи мотивації інноваційної діяльності працівників підприємства / С. І.Кравченко, В. М. Недбаєва // Наукові праці ДонНТУ. – 2005. – № 87. – С. 83–90.
29. Крушельницька О. В. Управління персоналом [навчальний посібник] / О. В. Крушельницька. – К.: Кондор, 2003. – 296 с.
30. Кукліна Т.С. Розробка системи комплексної оцінки персоналу готельного підприємства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=2915>
31. Купер Д. Отбор и найм персонала: технологии тестирования и оценки / Д. Купер, И.Т. Робертсон, Г. Тинлайн. – М.: Вершина, 2005. – 156 с.
32. Курс для высшего управленческого персонала. — М.: Экономика, 2007. – 129с.
33. Лелі Ю.Г. Сучасні системи управління персоналом та їх вплив на ефективність роботи підприємства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://eir.pstu.edu/bitstream/handle/123456789/5534/%D0%A1.%2095.pdf?sequence=1>
34. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування. Навчальний посібник. – К.: Кондор-Видавництво, 2012. – 346с.

35. Лукьянченко Н.Д. Система управления человеческими ресурсами на предприятии в современных условиях / Н.Д. Лукьянченко // Вісник Донецького університету. – 2008. – Вип.2. – С. 7-11.

36. Мазаракі А. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства [Текст]: підручник / Анатолій Мазаракі [та ін.] ; ред. Ніла П'ятницька ; М-во освіти і науки України, Київський нац. торговельно-економічний ун-т. - 2-ге вид., перероб. та доп. - К. : Центр учбової літератури, 2011. - 579 с.

37. Майстер Л.А. Економічна сутність персоналу та його значення в системі управління підприємством // Формування ринкових відносин в Україні. – 2013. - №3 (130). – С. 212-218

38. Матросов А.Д. Управление персоналом: [учеб. пособие для студентов вузов] / А.Д. Матросов и др. – Харьков: Нац. техн. ун-т «Харьк. политехн. ин-т», 2007. – 222 с.

39. Михайлова Л.І. Управління персоналом: Навч. посібник для студ. вищих навч. закладів / Л.І. Михайлова. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 248с.

40. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства [Текст]: навч. посібник для студ. вищих навч. закладів / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. - К. : Ліра-К, 2010. - 386 с.

41. Моргунов, Е.Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение: Учебник для академического бакалавриата / Е.Б. Моргунов. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 424 с

42. Мурашко М. Довідник для підприємців, роботодавців та працівників відділів кадрів підприємств, установ і організацій. – К.: Компас, 2002. – 228 с.

43. Мурашко М.І. Кадрова політика та основи управлінської діяльності. – Чернігів: Чернігівські обереги, 2005. – 231 с.

44. Ветлужський В. О. Методичні рекомендації з оцінки інноваційного потенціалу підприємства / В. О. Ветлужський, І. В. Новікова // Проблеми науки. – Київ : КиївЦНТЕІ, 2013. – С. 32–39.
45. Одегов Ю.Г. Аудит и контролинг персонала: [учеб. пособие для вузов специальности «Экономика труда»] / Ю.Г. Одегов, Т.В. Никоновна. – [2-е изд., переаб. и доп.]. – М.: Экзамен, Рос. экон. акад. им. Г.В. Плеханова, 2004. – 542 с.
46. Олбран-Лембрик Л.В. Психологія управління. – К.: Академвидав, 2003. – 568 с.
47. Опанасюк Ю.А. Удосконалення системи оцінки персоналу на підприємстві / Ю.А. Опанасюк // Вісник СумДУ. Серія «Економіка». – № 1. – 2012. – С. 134 – 140.
48. Оценка персонала. Управленческие работники [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.jobgrade.ru/modules/Articles/article.php?storyid=277>
49. Паринова А. Обучили! Как измерить результат? // Управление персоналом. – 2010. - № 4 – С. 11-13.
50. Персонал підприємства та його класифікація[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://buklib.net/books/21875/>
51. Петрова І.Л. Стратегічне управління персоналом: реалії та перспективи / І.Л. Петрова // Формування ринкової економіки: зб. наук. праць. – Т. 2: Управління персоналом в організаціях. – К.: Вид-во КНЕУ, 2005. – С. 214-223.
52. Петюх В.М. Управління персоналом: [навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц.] / В.М. Петюх. – К.: КНЕУ, 2000. – 124 с.
53. Погорелова Т.О. Система управління персоналом як основний елемент системи управління підприємством // Вісник НТУ «ХПІ».- №21 (994). - 2014. – С. 127-134

54. Пожиленко О.С. Сутність управління персоналом [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/15_APSN_2010/Economics/67333.doc.htm

55. Полянский Н. Нематериальные формы мотивации // Менеджер по персоналу. – 2006. – № 9. – с. 30-33.

56. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник / За ред. Н.О. П'ятницької. - 2-ге вид. перероб. і допов. - К.: Центр учбової літератури, 2011. - 584 с.

57. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів : навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко-Ломакіна. – Х. : Світ книг, 2012. – 288с.

58. Разработка корпоративных стандартов работы персонала [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://hrliga.com/index.php?module=profession&op=view&id=550>

59. Рындач М.А. Основы туризма: Учебное пособие / Под ред. С.Н. Смоленского. - М.: Изд.-торг. корпорация "Дашков и К°"; Ростов н/Д: Наука-Спектр, 2012. - 204 с.

60. Розанова Т.П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: Практикум. - М.: Изд.-торг. корпорация "Дашков и К°", 2011. - 132 с.

61. Рутинський М. Й. Суспільно-економічні тенденції розвитку мережі закладів громадського харчування як підсистеми туристичного комплексу Карпатського регіону України // Регіональна економіка. - 2013. - №4 (42). - С. 149-158.

62. Саак А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. -СПб.: Питер, 2012. - 432с.

63. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа : Довідник офіціанта / Ярослав Сало,. - 2-е вид., випр. і доп. - Львів : Афіша, 2013. - 333 с.

64. Селютін В.М. Інноваційні аспекти менеджменту індустрії гостинності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.hduht.edu.ua/News/tezi_18.10.12/14.pdf
65. Сиглиано Д. Цена лояльности // Вестник McKinsey, № 1. – 2004. – С.18–24.
66. Силин А. А. Кадровые службы и методы оценки работников на предприятиях и в учреждениях капиталистических стран. // Труд за рубежом. – 2010. – № 2 (6). – С.29
67. Слиньков В.Н. Должностная инструкция и менеджмент: [практ. рекомендации] / В.Н. Слиньков. – К.: КНТ, 2006. – 332 с.
68. Слиньков В.Н. Персонал и его менеджмент: практические рекомендации / В.Н. Слиньков. – К.: КНТ, 2007. – 476 с.
69. Стефінін В. Система управління якістю праці на підприємствах // Україна: аспекти праці. – 2010. - № 4 – С. 45-49.